

Peranan Tenaga Administrasi dalam Peningkatan Mutu Layanan di Sekolah

Yudela Arina¹, Sufyarma Marsidin², Sulastri Sulastri³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang
Email : yudelaarina55@gmail.com¹, sufyarma@fip.unp.ac.id², sulastri_aip@fip.unp.ac.id³

Abstrak

Tujuan dari judul artikel ini menurut penulis adalah untuk mengetahui lebih dalam bagaimana tenaga administrasi dapat meningkatkan mutu standar pelayanan yang diberikan kepada siswa. Topik debatnya adalah fungsi staf administrasi, standar dan mutu layanan administrasi sekolah, dan kontribusi anggota staf administrasi terhadap standar layanan yang lebih tinggi. Artikel ini ditulis dengan menggunakan tinjauan literatur, yang membutuhkan sumber baik dari buku, jurnal, penelitian terdahulu tentang topik tersebut, serta sumber lain yang berkaitan dengan pokok bahasan. fungsi dan tingkat pelayanan yang diberikan oleh staf administrasi sekolah. setelah mengumpulkan bahan yang butuhkan membaca dan memahami untuk membuat dan mengembangkan tentang pembahasan artikel. Pembahasan artikel ini telah menghasilkan kesimpulan bahwa staf administrasi memainkan peran penting dalam memastikan operasi sekolah yang efisien dan efektif, sedangkan kualitas layanan administrasi pendidikan mengacu pada seberapa baik semua hal yang berkaitan pada administrasi pendidikan di sekolah. Disediakan dan dikelola sesuai dengan kebutuhan serta preferensi pemangku kepentingan atau stakeholders. mengambil bagian secara aktif dalam proses pendidikan. Selain itu, pegawai administrasi memainkan peran penting dalam proses sistematis untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi yang disediakan oleh sekolah. Proses ini melibatkan perencanaan, pelaksanaan, dan administrasi yang cermat, serta melakukan upaya-upaya lainnya yang berhubungan dengan tugas peranan dari tenaga administrasi sekolah, sehingga dapat membantu kelancaran proses pendidikan disekolah.

Kata Kunci: *Peran, Tenaga Administrasi Sekolah, Dan Mutu Layanan Administrasi Sekolah*

Abstract

The author claims that the goal of this article's title is to learn more about how administrative employees may raise the caliber of services offered to students. The roles of the administrative staff, the standards and caliber of school administration services, and the contribution of the administrative staff to improved service standards were the subjects of discussion. A literature review was used to write this piece, which calls for reliable sources from books, journals, earlier studies on the issue, as well as other sources pertinent to the topic. purpose and caliber of the school administration's services. To start and build the debate about the article, you must first gather the information. The discussion of this article has led to the conclusion that administrative staff is crucial to ensuring that schools operate efficiently and effectively, and that the quality of education administration services refers to how well everything related to the field of education administration is in schools. controlled and given in accordance with stakeholders' demands and desires. participate actively in your education. Administrative officers also contribute significantly to the methodical process of raising the standard of administrative services offered by schools. To facilitate the educational process in schools, this procedure entails careful planning, implementation, and administration in addition to other actions linked to the role assignments of the school administration staff

Keywords: *Roles, School Administrative Staff, And The Quality Of School Administration Services*

PENDAHULUAN

Posisi sekolah sebagai lembaga pendidikan formal sangatlah penting, terutama dalam mencetak generasi yang memiliki kredensial dan keterampilan tinggi. Untuk mencapai tujuan pendidikan, tindakan orang di sekolah yang melibatkan mengumpulkan, menyusun, dan mengkoordinasikan berbagai tugas (pekerjaan) harus terstruktur. Terselenggaranya proses belajar mengajar di sekolah dengan baik tergantung pada komponen yang disebut administrasi pendidikan, yang mendukung proses pendidikan di sekolah. Menurut Wijaya, A.W. (1986), administrasi adalah proses komprehensif kerja tim dan penggunaan fasilitas untuk mencapai tujuan dengan menggunakan perencanaan, pengorganisasian, tindakan, koordinasi, pengaturan, dan pengendalian kegiatan yang dinamis dan manusiawi.

Ngalim Purwanto (2009) mengemukakan bahwa istilah latin "ad" dan "ministrate" merupakan asal kata "administrasi" dalam kajiannya tentang administrasi dan pengawasan sekolah. Ad dengan kata dalam bahasa Inggris to adanya kesamaan arti, yaitu "to" atau "to". Dengan cara yang sama seperti kata "melayani" atau "melakukan" menyiratkan "melayani", "membantu", atau "membimbing", demikian juga kata "melayani". Mengadministrasikan dalam bahasa Inggris juga mengandung arti to "control," "keep" (menjaga), dan "direct." Oleh karena itu, suatu tindakan atau upaya untuk membantu, melayani, mengarahkan, atau mengendalikan setiap orang dapat dianggap sebagai "administrasi". Dalam rangka memenuhi tujuan pendidikan, Hilal (2015) mengatakan bahwa administrasi pendidikan terdiri dari sejumlah proses kegiatan yang digunakan untuk merencanakan, mengkoordinasikan, menyebarkan, dan mengelola pelaksanaan kegiatan.

Administrasi pendidikan Menurut Yusak Burhanuddin (2009) merupakan sebuah penerapan ilmu administrasi pada bagian pendidikan serta pada pendampingan, penciptaan, dan pengelolaan usaha praktik pendidikan. Pada hakekatnya, kebutuhan akan manajemen sekolah bermula dari keharusan pendidikan sebagai suatu usaha yang penting dan berkelanjutan. Hal ini dilakukan untuk menjamin proses pendidikan atau belajar mengajar di sekolah berlangsung dengan berhasil dan sukses. Sebagai hasilnya, ini akan menawarkan arahan sekaligus menguraikan tindakan terbaik untuk kegiatan pendidikan, khususnya proses belajar mengajar yang sebenarnya di lembaga pendidikan seperti sekolah.

Secara nasional untuk dapat diangkat pada jabatan tersebut pada pasal 1 (2) Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008 menyatakan seseorang harus memenuhi persyaratan tenaga kependidikan sekolah atau madrasah yang berlaku secara nasional untuk dapat diangkat pada jabatan tersebut. Mengingat ini, pegawai administrasi memainkan peran penting dalam memastikan operasi sekolah yang efisien dan efektif. Untuk itu diperlukan kecakapan dan kemampuan membantu dalam bidang administrasi. Pada tingkat dasar ataupun menengah dalam proses pendidikan, kehadiran pegawai administrasi sekolah atau kadang lebih kita kenal dengan administrasi sangat penting untuk pengembangan sekolah yang bermutu. Pada kenyataannya, pendidik atau instruktur yang mendidik tidak dapat melaksanakan tanggung jawab dan tindakan penyelenggara yang bertanggung jawab atas pendidikan di sekolah, baik di pendidikan dasar maupun menengah. Ini terjadi karena pekerjaan yang dikerjakan tenaga administrasi bersifat administratif, tunduk pada aturan khusus, jabatan pelayanan demi terselenggaranya proses pendidikan secara efektif, dan memerlukan kompetensi yang berbeda dengan yang dibutuhkan oleh seorang guru, terkadang tanpa dapat dibandingkan secara langsung melibatkan siswa. Selain itu, untuk memenuhi kewajiban kepegawaian administrasi di tingkat sekolah dasar dan menengah, anggota staf fungsional lainnya tidak boleh merangkap dengan pegawai fungsional lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan kepegawaian.

Tenaga administrasi sekolah yang sering disebut dengan TAS adalah sumber daya manusia yang mendukung administrasi sekolah dan meningkatkan pembelajaran tetapi tidak terlibat aktif dalam

pelaksanaan kegiatan belajar mengajar, menurut Anonim (2007). Tampaknya masuk akal bahwa dengan adanya departemen administrasi, kegiatan sekolah akan berjalan tanpa hambatan. Administrasi yang ditangani dengan baik adalah administrasi yang baik. Manajemen yang baik dimulai dengan peran kepala administrasi. Kita jelas membutuhkan keterampilan kepemimpinan jika kita adalah kepala tenaga administrasi di sekolah atau administrasi. Kepemimpinan yang baik dapat membantu operasi administrasi dan pedagogis sekolah berfungsi dengan lancar.

Berbicara tentang kualitas mutu, Engkoswara (1986) berpendapat bahwa ada tiga dimensi keberhasilan pendidikan: prestasi, lingkungan, dan ekonomi. Menurut Sallis, Edward (1933), ada dua kriteria dasar untuk menentukan kualitas: (1) standar konsumen dan (2) standar barang dan jasa. Kesesuaian layanan dengan spesifikasi, kesesuaian untuk tujuan atau penggunaan, tidak adanya kekurangan, dan melakukan hal yang benar pada kali pertama adalah indikator dari hal ini. Standar hasil pendidikan memuat persyaratan informasi, kemampuan, dan sikap yang dipelajari melalui pendidikan yang dapat digunakan dalam masyarakat atau tempat kerja, sesuai dengan implikasinya.

Mutu pendidikan ditentukan oleh tindakan yang terlibat dalam penanganan konversi input menjadi output melalui subsistem pengolahan, dan hasil yang dihasilkan dari masukan dan kegiatan melalui umpan balik dan penilaian keluaran. Untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi dan mencapai visi, tujuan, dan sasaran lembaga, pegawai administrasi di lembaga pendidikan baik resmi maupun informal sangat penting dalam keadaan ini. Kontribusi staf administrasi untuk meningkatkan standar pelayanan dalam proses pendidikan didasarkan pada sistem terbuka dan mencakup masukan, ide, dan umpan balik internal dan eksternal yang konstruktif. Agar staf administrasi memahami perannya dalam melaksanakan kebijakan ini untuk capaian bersama, tindakan moral berupa pelayanan partisipatif ketika memberikan pelayanan dengan ramah, santun, dan memberikan toleransi yang sebesar-besarnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik lagi

METODE

Strategi atau metodologi analisis penelitian ini melibatkan penggunaan teknik literatur review. Pendekatan analisis studi ini menggunakan alat untuk melakukan tinjauan pustaka. Menurut Denney dan Tewksbury (2013), Untuk menunjukkan kepada pembaca apa yang sudah diketahui tentang suatu topik dan apa yang tidak diketahui, serta untuk mencari pembenaran untuk studi yang telah diselesaikan sebelumnya atau untuk menginspirasi ide-ide penelitian baru, tinjauan pustaka adalah deskripsi terperinci dari penelitian yang telah dilakukan pada masalah tertentu. Ada beberapa sumber yang dapat diakses untuk studi sastra, termasuk buku, jurnal, dokumen, internet, dan perpustakaan. Pendekatan studi literatur memerlukan sejumlah tugas yang berhubungan dengan mengumpulkan bahan bacaan, membaca dan mencatat, dan menemukan sumber perpustakaan (Zed, 2008 dalam Nursalam, 2016). Gaya penulisan yang digunakan berfokus pada hasil tulisan dalam kaitannya dengan topik atau masalah yang berkaitan dengan tulisan. Ini dikenal sebagai tinjauan literatur.

Dalam artikel ini yang dilaksanakan ialah untuk menyusun dan mengevaluasi penelitian yang relevan dengan topik yang sedang dipertimbangkan dari berbagai sumber buku, jurnal, ataupun penelitian yang sudah ada yang mana peneliti menjabarkan tentang bagaimana staf administrasi dapat membantu sekolah menyediakan layanan berkualitas lebih tinggi. Ini mencoba untuk mengumpulkan berbagai teori tentang masalah yang diselidiki, yang kemudian digunakan sebagai landasan untuk mempertahankan kesimpulan penelitian. Selain itu, peneliti menggunakan metode analitik, termasuk analisis sumber informasi yang diperoleh melalui kompilasi literatur yang diperoleh sebelumnya. Dengan demikian bisa menolong peneliti dalam menganalisis dan mengumpulkan data terkait guna menyusun dan menyelesaikan artikel tentang peran pegawai administrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sekolah ini

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Tenaga Administrasi

Soekanto (2013) menegaskan bahwa peran merupakan komponen dinamis dari status. Seseorang memerankan suatu peran jika memenuhi tugas dan haknya sesuai dengan kedudukannya. Karena saling bergantung satu sama lain, begitu juga sebaliknya, keduanya tidak bisa dipisahkan. Karena pola interaksi sosialnya, setiap orang memainkan berbagai peran sepanjang hidupnya. Ini menyiratkan bahwa fungsinya secara bersamaan menentukan apa yang dia sumbangkan kepada masyarakat dan peluang apa yang ditawarkan kepadanya. Sebaliknya, peran Wazir dalam (Sarwono 2008) dapat dilihat sebagai partisipasi yang disengaja seseorang Menurut Achmat, dalam hubungan sosial dan keadaan tertentu. Di satu sisi, siapa pun dapat bergabung dengan suatu kelompok dan berpartisipasi dalam interaksi sosial yang beragam dengan orang lain dalam hal berbagi nilai, kebiasaan, perasaan, kesetiaan, kepatuhan, dan kewajiban.

Menurut pengertian peran yang diberikan oleh para ahli, peran adalah suatu tindakan atau kegiatan yang diperlukan seseorang, kelompok, organisasi, badan, atau lembaga karena status atau jabatan yang diembannya, yang akan mempunyai pengaruh terhadap lingkungan atau kelompok. Menurut Salaga (2009), istilah "administrasi pendidikan" sering digunakan dalam arti sempit untuk merujuk pada tugas-tugas administratif murni seperti melacak dan mencatat penerimaan, mengelola penyimpanan, mencatat kegiatan, membuat laporan, menggunakan dan mengeluarkan barang, dan menyimpan barang. tab pada neraca. Pendapat ini tidak sepenuhnya salah karena setiap langkah dalam pekerjaan administrasi selalu membutuhkan tindakan yang sama.

Menurut Anonim, tenaga administrasi sekolah adalah sumber daya manusia yang mendukung kelancaran fungsi sekolah dan proses pendidikan tetapi tidak terlibat aktif dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar (sesuai Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan). Laporan Pendidikan Nasional 13 Tahun 2007. Peran tenaga administrasi adalah memberikan pelayanan administrasi untuk membantu pelaksanaan proses pendidikan di sekolah. Mereka adalah pegawai sekolah, bukan guru, yang melakukan tugas-tugas administrasi, yang sering disebut administrasi TU tata usaha. Tenaga administrasi sekolah didefinisikan sebagai sumber daya manusia sekolah yang tidak terlibat langsung dalam kegiatan belajar mengajar tetapi sangat mendukung keberhasilannya dalam mengelola sekolah sesuai dengan Kepmendiknas No. 053/U/2001 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Sekolah.

Jumlah jabatan administrasi di sekolah dan madrasah yang diketahui oleh tenaga administrasi sekolah meliputi kepala tenaga administrasi di sekolah, petugas kepegawaian, pengelola keuangan, dan pelaksana administrasi yang terkait dengan sarana dan prasarana, per "Peraturan Menteri Perhubungan. Pendidikan Nomor 24 Tahun 2008". pelaksanaan administrasi kemahasiswaan, pelaksanaan sarana dan prasarana, pelaksanaan kehumasan, pelaksanaan administrasi surat menyurat dan kearsipan. Dapat dikatakan bahwa peran administrasi adalah untuk memfasilitasi. Menurut IG Wursanto (1988), manajemen menggunakan pekerjaan administrasi sebagai alat untuk melaksanakan semua tugas manajerial, seperti perencanaan, pengorganisasian, tindakan, pengaturan, dan pengambilan keputusan.

Dapat dipahami bahwa tenaga administrasi sumber daya pengelola sumber daya yang dapat memfasilitasi tugas administrasi (membantu, melayani, atau mengarahkan tugas) agar proses pendidikan berjalan sesuai dengan RPP yang telah dibuat dapat dikenal sebagai orang administratif. Menurut justifikasi ini, tenaga administrasi sekolah adalah anggota profesi guru yang bertanggung jawab untuk mendukung penyelenggaraan proses pendidikan di lembaga pendidikan. Namun, jelas bahwa tindakan administratif lebih dari sekedar mencatat dalam pengertian administratif. Sebaliknya, administrasi mencakup lebih dari sekedar tujuan institusional, fungsional, dan instruksional.

Mutu Layanan Administrasi Pendidikan

Mutu menurut Fadhli (2017) sangat menentukan proses pendidikan. Indikator kualitas pendidikan meliputi kualitas lulusan dan perlakuan yang menyenangkan dari mereka yang berpartisipasi di dalamnya. Lulusan yang memenuhi persyaratan, disukai, dan mendapat nilai bagus diperbolehkan untuk naik ke jenjang yang lebih tinggi (kognitif, afektif dan psikomotorik). Sedangkan kegiatan melayani kebutuhan siswa, guru, staf, dan masyarakat secara tepat guna agar semua senang dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah berkaitan dengan kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan peserta didik sebagai peserta didik, orang tua, dan masyarakat sebagai konsumen lulusan terhadap layanan pendidikan tersebut merupakan salah satu kriteria keberhasilan penyelenggaraan pendidikan, menurut Kuswanto (2018). Kepuasan pemangku kepentingan merupakan tanda layanan berkualitas tinggi, yang akan meningkatkan dukungan terhadap institusi.

Pelayanan yang berbentuk mekanisme merupakan komponen kegiatan dalam tugas administrasi orang sering dipandang Ketika seseorang menyediakan atau mengelola layanan untuk pelanggan layanan pencarian informasi, mereka melakukannya dalam bentuk komoditas atau layanan yang dibutuhkan oleh orang lain. Gronroos mencirikan pelayanan sebagai aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) atau rangkaian aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) yang dihasilkan dari interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau pihak lain dalam bukunya Ratminto dan Atik Septi Winarsih, terbitan tahun 2009. Mengatasi masalah pelanggan atau masalah dan keinginan pemangku kepentingan adalah tujuan dari layanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan.

Berdasarkan uraian para ahli di atas, dapat diambil kesimpulan oleh penulis bahwa segala sesuatu yang terkait dengan bidang administrasi pendidikan di sekolah yang ditangani dan disampaikan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi para pemangku kepentingan yang berpartisipasi dalam proses pendidikan adalah berkualitas tinggi.

Peranan Tenaga Administrasi Meningkatkan Mutu layanan di Sekolah

Pegawai tenaga administrasi sekolah yang ada di jenjang sekolah dasar maupun jenjang menengah, disebut juga sebagai staf administrasi sekolah/madrasah, mempunyai tanggung jawab serta tugas penting yang krusial dalam proses kegiatan pendidikan yang ada di lembaga sekolah. Menurut temuan kajian Sunartin Palahidu (2021) Perencanaan, pelaksanaan, dan pengelolaan manajemen merupakan prosedur metodis yang digunakan oleh staf administrasi (TU) untuk meningkatkan kualitas pelayanan. mewujudkannya dengan tenaga administrasi yang sangat profesional sesuai dengan uraian tanggung jawabnya, khususnya 3 (tiga) orang staf administrasi, yang masing-masing mempunyai tanggung jawab dan tugas yang ditentukan dalam korespondensi (dokumen/berkas), keuangan, dan pelayanan dalam kegiatan operasional sekolah, termasuk meningkatkan infrastruktur, berkomunikasi secara jelas dan efektif, serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat akurat.

Hasil penelitian Abdul Pandi (2022) Industri pendidikan mempekerjakan tenaga administrasi, asisten laboratorium, pustakawan, dan spesialis lainnya. Sebagian besar rencana kerja staf administrasi dikembangkan untuk membantu sekolah mencapai tujuannya. Salah satu unsur yang sangat mempengaruhi sekolah adalah peran tenaga administrasi. Untuk membantu administrasi, diperlukan kompetensi dan kecakapan. Proses pembelajaran sangat penting untuk pengembangan sekolah berkualitas tinggi di tingkat pendidikan dasar dan menengah sebagai pegawai administrasi. Dalam pengertian ini, pegawai administrasi memainkan peran penting dalam memastikan operasi sekolah yang efisien dan efektif. Namun perlu disadari bahwa bukan hanya tenaga administrasi saja yang bertanggung jawab langsung juga kepada kepala sekolah selain menjalankan tugasnya. Selanjutnya, keduanya menyediakan layanan terhadap pemangku kepentingan atau stakeholders.

Menurut temuan penelitian Rizka Zayana (2016), pegawai administrasi bekerja sama atau bermitra dengan bagian SIDP (Sistem Informasi Dokumentasi dan Publikasi) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. Tingkat kepuasan yang dialami konsumen jasa dalam berbagai bidang, baik bidang akademik, keuangan, maupun kepegawaian, merupakan bukti dari Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMAK).

Adapun temuan penelitian Wan Muhammad Syawaluddin (2021) sesuai arahan yang diberikan Tanggung jawab tenaga administrasi adalah melakukan tanggung jawab dan tugas-tugas pokoknya. Untuk administrasi dan kinerja yang efisien, staf selalu mematuhi instruksi kepala staf administrasi dan kepala sekolah Staf administrasi siswa akan berunding dengan kepala staf administrasi dan administrator sekolah jika mereka tidak jelas tentang tanggung jawab dan fungsi utama mereka untuk melaksanakan kegiatan penting ini secara efisien. Tenaga administrasi juga secara konsisten baik dan bertanggung jawab dalam menjalankan tanggung jawab utamanya. Staf administrasi kemahasiswaan selalu memastikan bahwa layanan administrasi kemahasiswaan dapat berfungsi secara efektif dan selalu fokus pada peningkatan standar layanan administrasi kemahasiswaan untuk memenuhi harapan baik mahasiswa maupun orang tua.

Tenaga Administrasi dari beberapa temuan dari studi sebelumnya menunjukkan memainkan peranan yang kuat dan tentunya penting sekali dalam proses meningkatkan standar atau mutu administrasi di sebuah lembaga pendidikan. Pegawai administrasi melakukan beberapa upaya dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan peran dan tanggung jawab utamanya yang berbeda, diawali dengan perencanaan untuk mencapai tujuan dari administrasi pendidikan itu sendiri.

SIMPULAN

Berdasar kepada uraian diatas, memperjelas bahwa keberhasilan pelaksanaan semua operasi lembaga pendidikan di sekolah merupakan faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu lembaga pendidikan. Berdasarkan hasil kajian yang telah dipaparkan, jelaslah bahwa pegawai administrasi merupakan sumber daya yang dapat membantu pengurus mempercepat tugas-tugas administrasi dalam rangka membantu, melayani, atau memimpin pekerjaan sehingga proses pendidikan dapat berjalan. Seorang anggota staf pengajar, pegawai administrasi sekolah bertugas mendukung terselenggaranya proses pendidikan di sekolah. Untuk memastikan kelancaran lembaga, staf administrasi di sekolah memainkan peran penting. Oleh karena itu, agar administrasi dapat melaksanakan kewajiban dan kegiatannya secara efektif, bidang administrasi memerlukan pengetahuan dan keterampilan. Sedangkan segala sesuatu yang menyangkut bidang administrasi pendidikan di sekolah yang ditangani dan disediakan sesuai dengan tuntutan dan keinginan para yang terlibat atau berkepentingan dalam proses pendidikan merupakan proses peningkatan mutu pelayanan administrasi pendidikan. Hasil studi yang telah diulas juga mendukung gagasan bahwa profesional administrasi memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi yang ditawarkan ke sekolah. Untuk mendukung terselenggaranya pengajaran di sekolah secara efisien, peningkatan mutu pelayanan dilakukan secara sistematis dengan merencanakan, melaksanakan, dan mengelolanya serta melakukan upaya tambahan terkait dengan pelaksanaan fungsi tenaga administrasi di sekolah

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Pandi. (2022) . Peran tenaga administrasi dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di MTs. Hidayatul Muhsinin. *MUDIR Jurnal Manajemen Pendidikan*. 8 (1) 164-174
- Anonim. (2007). *Pengelolaan Laboratorium Fisika Sekolah Menengah Atas*. Jakarta: Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah.
- Burhanuddin, Yusak. (2009). *Administrasi Pendidikan*. Bandung: CV Pustaka Media.

- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Denney, A. S., & Tewksbury, R. (2013). *How to write a literature review. Journal of criminal justice education.* 24(2), 218-234.
- Engkoswara. (1986). *Kecendrungan kehidupan di Indonesia menjelang tahun 2000 dan Implikasinya terhadap sistem pendidikan.* Jakarta: Intermedia.
- Fadhli. (2017). Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan. *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan* . 1(2) 218-23
- Kepmendiknas No. 053/U/2001 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Persekolahan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah
- Kuswanto. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Sekolah Terhadap Loyalitas Stakeholder Sekolah Islam Al-Falah Kota Jambi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi.* 12(2) 284
- M. Daryanto. (2001). *Administrasi Pendidikan.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Mahmud,hilal. (2015). *Administrasi Pendidikan.* Makassar : Aksara
- Ngalim purwanto. (2009). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan.* Bandung: PT : Remaja Rosdakarya Offset.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 24 Tahun 2008. (2008). Tentang Standar Tenaga Administrasi Sekolah/Madrasah.
- Pendidikan dan Pelatihan Manajemen Ketatausahaan Sekolah Direktorat Tenaga Kependidikan Peningkatan Mutu Pendidik dan Tenaga Kependidikan Departemen Pendidikan Nasional tahun 2007.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2009). *Manajemen Pengembangan Model Penerapan Konseptual Penerapan.* Cet. II. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Rizka Zayyana. (2016). Skripsi .*Peran teganaga administrasi sekolah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi di madrasah pembangunan uin jakarta.*
- Sallis, Edward. (1933). *Total Quality Management in Education.* London: British Library Cataloguing in Publication Data.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. (2008). *Teori-Teori Psikologi Sosial.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono, dan Budi Sulistyowati. (2013). *Sosiologi Suatu Pengantar.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sunartin palahidu .(2021). Tesis. Peran Tenaga Administrasi (Tu) Dalam Meningkatkan mutu pelayanan pembelajaran di MTs Negeri Ambon.
- Wan Muhammad Syawaluddin. (2021). Skripsi Peran tenaga administrasi dalam menjaga kualitas pelayanan administrasi siswa di sekolah menengah atas negeri 8 Pekanbaru.
- Wijaya, A.W. (1986). *Administrasi Kepegawaian.* Jakarta: PT Raja Grafindo.
- IG Wursanto. (1988). *Dasar Dasar Ilmu Tata Usaha.* Jakarta: Pustaka Dian.
- Zed, Mestika. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan.* Jakarta : Yayasan Obor Indonesia